

Asiakkaidemme luottamus on paras palaute vastuullisuustyöstämme

Puhdas vesi, lämmin koti ja varma sähkö eivät synny sattumalta. Ne ovat tulosta suunnitelmallisesta omaisuudenhallinnasta ja pitkäjänteisestä työstä, jonka tarkoitus on pitää hinnat kohtuullisina ja palvelu luotettavana kaikissa olosuhteissa. Kulunut talvi on muistuttanut, miksi tämä työ on tärkeää. Pitkät pakkasjaksot, yksittäiset suuret viat ja epävarma maailmantilanne ovat heijastuneet energiaan ja sen kustannuksiin. Kun omaisuudenhallinta on kunnossa, vaikutukset asiakkaille pysyvät silti maltillisina. Ennakoiva työ tasaa kustannuksia ajallisesti ja tekee hinnoittelusta oikeudenmukaista. Haluan varmistaa, että vastuullisuus ja strategia kulkevat meillä aina käsi kädessä. Vastuullisuus ei ole oma hankkeensa, vaan tapa johtaa koko yhtiötä. Myös johtoryhmämme on korostanut, että sen tulee näkyä arkisissa valinnoissa, ei näyttävinä lupauslistoina. On tärkeää keskittyä siihen, että teemme oikeat asiat oikein asiakkaan näkökulmasta.

Syksyn 2025 asiakaskysely (EPSI Rating) toi tästä hyvää palautetta. Tulokset osoittivat, että asiakkaamme ovat keskimääräistä tyytyväisempiä. Erityisen ilahduttava havainto oli, että Inarin Lapin Veden Veden talousvesi arvioitiin koko maan parhaaksi. Laajan asiakastutkimukseen osallistumisen taustalla oli Jatkuvan parantamisen strategia 2020–2025 päättymisen ja sen visio Lapin parhaasta asiakaskokemuksesta. Emme vielä yltäneet siihen, joten asetimme sen myös uuden strategiamme visioksi. Paras asiakaskokemus on usein se, ettei tarvitse olla meihin yhteydessä lainkaan. Kun verkon ja laitosten kunto tunnetaan, riskit hallitaan ja korjaustarpeet ennakoitaan. Tämän ansiosta häiriöitä on harvemmin ja ne kestävät lyhemmän aikaa. Asiakkaana voit luottaa siihen, että viat korjataan heti.

Kun verkostoja johdetaan koko elinkaaren ajan, syntyy kaksi asiaa, jotka ratkaisevat kaiken: kohtuulliset hinnat ja toimintavarmuus. Ne puolestaan luovat hyvän asiakaskokemuksen. Vältämme äkilliset kustannuspiikit ja kalliit hätäkorjaukset. Maksat vain aidosti saamastasi palvelusta, et järjestelmän laiminlyönneistä.

Keväisin terveisin

Tommi Koskinen
toimitusjohtaja
Inergia Oy